

令和4年度

施設・居住系サービス利用者実態調査報告書

長野市保健福祉部介護保険課

# 目 次

## I 調査の概要等

1. 調査の目的
2. 調査の概要
3. 調査対象者数・回答者数

## II 回答者の状況

1. 性別
2. 年齢別
3. 要介護認定度別
4. 施設入所期間

## III 調査結果の概要

- 問1 施設を利用されている理由は何ですか？
- 問2 現在、利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか？
- 問3 施設入所者は、在宅生活時に、どのような介護が必要でしたか？
- 問4 施設入所前に、在宅で利用していた介護保険サービスは何ですか？
- 問5 現在利用されている施設はどのようにして選びましたか？
- 問6 現在利用されている施設について、入所申込から入所までに、どのくらいの期間を要しましたか？
- 問7 現在の施設利用料（部屋代、食事代、日常生活費など）をどのように感じていますか？
- 問8 介護保険サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、あなたはこのことについてどう思いますか？
- 問9 現在の施設での生活にどの程度満足していますか？「満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか？
- 問10 施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか？
- 問11 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか？
- 問12 施設での生活に不満があるときは誰に（どこに）相談しますか？
- 問13 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか？

## IV 自由回答

- 問14 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか？（自由記載）

【参考】 施設・居住系サービス利用者実態調査 調査票

# I 調査の概要等

---

## 1. 調査の目的

実際の施設利用者からみた施設サービス事業者の対応を把握し、介護サービス事業者のサービスの質の向上への取組みの参考に役立てるとともに、事業者支援・相談等への活用を図り、第九期介護保険事業計画（令和6年度～8年度）策定の基礎資料として活用するもの。

## 2. 調査の概要

- 調査期間：令和4年12月20日（火）から令和5年1月31日（火）まで
- 調査対象：施設入所者の住所地に家族が居住している方のうち、令和4年6月の給付実績から、施設サービス利用者を抽出（おおむね定員の1割を目途に調査）
- 調査方法：新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会制限を行っている施設が多く、介護あんしん相談員による聞き取り調査が困難なため、施設入所者の家族に調査票を送付

## 3. 調査対象者数・回答者数

調査対象者数	回答者数 (調査協力いただいた人数)	回答率
468人	310人	66.2%

(内 訳)

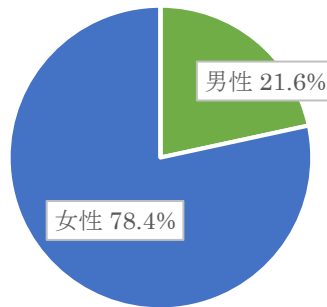
区 分	回答者数
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	89人
介護老人保健施設	96人
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	58人
（地域密着型）特定施設入居者生活介護 （有料・軽費・ケアハウス）	38人
小規模特別養護老人ホーム	23人
未回答	6人
合 計	310人

## Ⅱ 回答者の状況

### 1. 性別

「女性」が78.4%、「男性」が21.6%となっています。

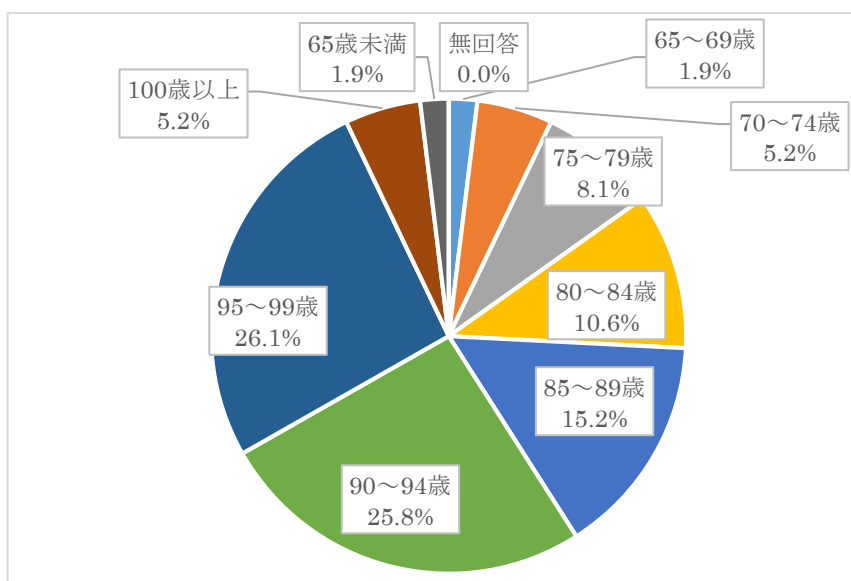
施設別にみると、いずれの施設でも、「女性」の方が「男性」よりも高くなっています。男女比が生まれる理由としては、男女で違う平均寿命の長さ、施設に囲われたくないという男性の心情や、他の入居者との生活が窮屈と考えている等の理由があると思われます。



性別	(回答者数)	1 男性	2 女性	無回答
全体	310	21.6%	78.4%	0.0%
特別養護老人ホーム	89	24.7%	75.3%	0.0%
介護老人保健施設	96	22.9%	77.1%	0.0%
グループホーム	58	8.6%	91.4%	0.0%
特定施設入居者生活介護	38	18.4%	81.6%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	23	39.1%	60.9%	0.0%
施設種別不明	6	33.3%	66.7%	0.0%

### 2. 年齢別

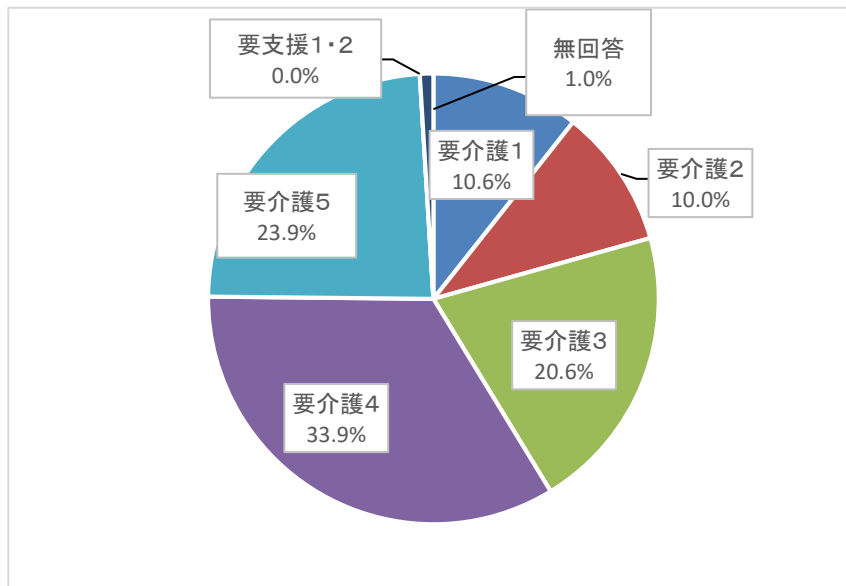
年齢別は、「95～99歳」が26.1%と最も高く、次いで「90～94歳」が25.8%、「85～89歳」が15.2%、「80～84歳」が10.6%、「75～79歳」が8.1%と続いています。【75歳以上】を合わせた割合は91.0%です。



年齢	(回答者数)	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90～94歳	95～99歳	100歳以上	65歳未満	無回答
全体	310	1.9%	5.2%	8.1%	10.6%	15.2%	25.8%	26.1%	5.2%	1.9%	0.0%
特別養護老人ホーム	89	1.1%	9.0%	6.7%	11.2%	19.1%	23.6%	25.8%	1.1%	2.2%	0.0%
介護老人保健施設	96	4.2%	5.2%	13.5%	10.4%	12.5%	21.9%	17.7%	10.4%	4.2%	0.0%
グループホーム	58	0.0%	3.4%	0.0%	10.3%	17.2%	31.0%	37.9%	0.0%	0.0%	0.0%
特定施設入居者生活介護	38	0.0%	0.0%	7.9%	7.9%	7.9%	34.2%	31.6%	10.5%	0.0%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	23	4.3%	4.3%	8.7%	13.0%	13.0%	26.1%	26.1%	4.3%	0.0%	0.0%
施設種別不明	6	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

### 3. 要介護認定度別

要介護度は、「要介護4」が33.9%と最も高く、次いで「要介護5」が23.9%、「要介護3」が20.6%、「要介護1」が10.6%、「要介護2」が10.0%、「要支援1・2」が0.0%の順となっています。「要介護1」から「要介護5」までを合わせた【要介護】は、99.0%です。

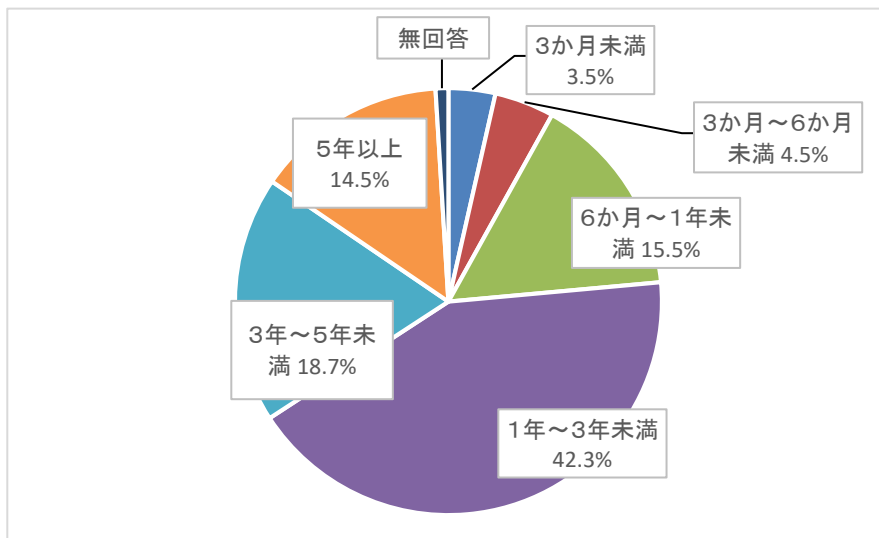


要介護度	(回答者数)	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援1・2	無回答
全体	310	10.6%	10.0%	20.6%	33.9%	23.9%	0.0%	1.0%
特別養護老人ホーム	89	2.2%	0.0%	14.6%	48.3%	34.8%	0.0%	0.0%
介護老人保健施設	96	10.4%	10.4%	21.9%	36.5%	19.8%	0.0%	1.0%
グループホーム	58	27.6%	19.0%	25.9%	15.5%	8.6%	0.0%	3.4%
特定施設入居者生活介護	38	13.2%	18.4%	26.3%	26.3%	15.8%	0.0%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	23	0.0%	8.7%	13.0%	34.8%	43.5%	0.0%	0.0%
施設種別不明	6	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

## 4. 施設入所期間

施設の入所期間については、「1年～3年未満」が42.3%と最も多く、次いで「3年～5年未満」が18.7%、「6か月～1年未満」が15.5%、「5年以上」が14.5%と続いています。

施設別にみても、「1年～3年未満」が最も多い期間となっています。



入居期間	(回答者数)	3か月未満	3か月～6か月未満	6か月～1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年以上	無回答
全体	310	3.5%	4.5%	15.5%	42.3%	18.7%	14.5%	1.0%
特別養護老人ホーム	89	3.4%	2.2%	13.5%	48.3%	20.2%	10.1%	2.2%
介護老人保健施設	96	6.3%	8.3%	17.7%	40.6%	18.8%	8.3%	0.0%
グループホーム	58	1.7%	3.4%	17.2%	32.8%	25.9%	19.0%	0.0%
特定施設入居者生活介護	38	0.0%	2.6%	7.9%	44.7%	13.2%	31.6%	0.0%
小規模特別養護老人ホーム	23	0.0%	4.3%	21.7%	52.2%	0.0%	17.4%	4.3%
施設種別不明	6	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%

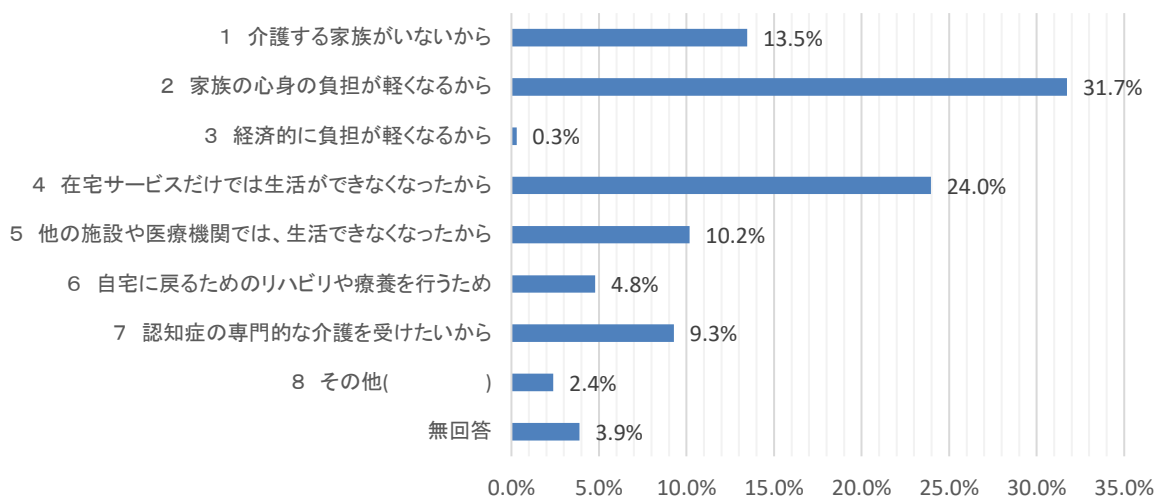
### Ⅲ 調査結果の概要

#### 問1 施設を利用されている理由は何ですか？【1つに「○」】

【施設を利用している理由】については、「家族の心身の負担が軽くなるから」が31.7%と最も多く、次いで「在宅サービスだけでは生活できなくなったから」が24.0%、「介護する家族がいないから」が13.5%と続いています。

施設を利用する理由として、家族の負担軽減や、介護する家族の不在など、在宅で生活することが困難な状況であることがうかがえます。

今回の調査では、施設利用者の家族から回答をいただいていることが、結果に反映されていると考えられます。



施設を利用している理由	(回答者数)	1 ない介護する家族がいないから	2 が家族の心身の負担が軽くなるから	3 く経済的に負担が軽くなるから	4 く在宅サービスだけでは生活できなくなったから	5 な関他は施設や医療機関では生活できなくなったから	6 行リ自にうたはるため	7 ら介護をの受けた専門的な	8 その他( )	無回答
全体	334	13.5%	31.7%	0.3%	24.0%	10.2%	4.8%	9.3%	2.4%	3.9%
特別養護老人ホーム	97	12.4%	28.9%		24.7%	18.6%	2.1%	7.2%	1.0%	5.2%
介護老人保健施設	102	12.7%	29.4%	1.0%	18.6%	7.8%	13.7%	5.9%	5.9%	4.9%
グループホーム	65	10.8%	36.9%		21.5%	4.6%		23.1%		3.1%
特定施設入居者生活介護	40	22.5%	42.5%		25.0%	5.0%			2.5%	2.5%
小規模特別養護老人ホーム	23	8.7%	26.1%		43.5%	13.0%		8.7%		
施設種別不明	7	28.6%	14.3%		42.9%			14.3%		

その他 回答内容（抜粋）

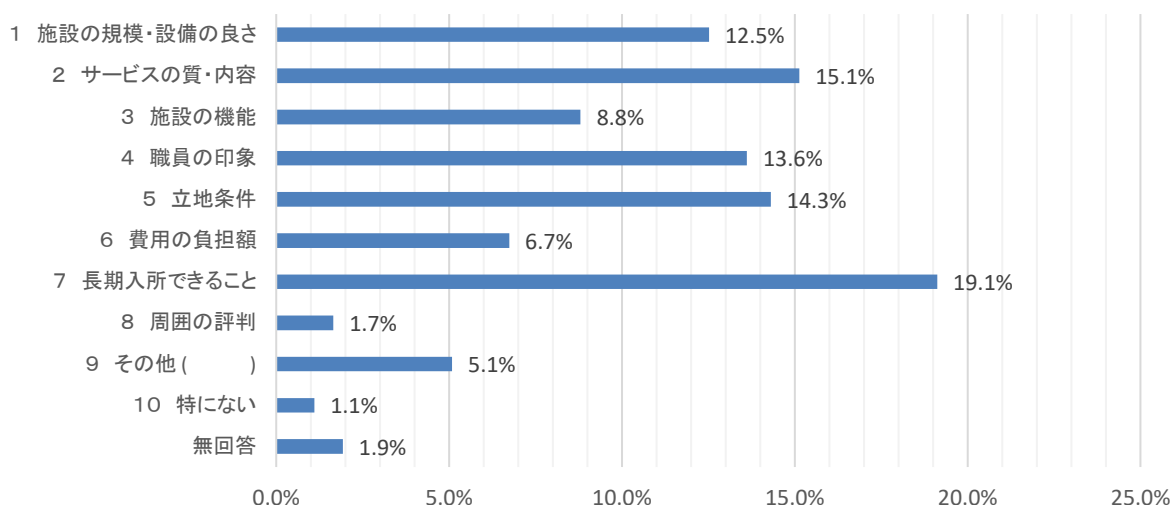
- 娘が未就学で夫婦二人だけでは両方を見ることできないため。
- 食事が通常にとれず、胃瘻となったため、施設側の提案で現在に至る。
- 主人の腸、胃、食道手術をして、主人の体の看護に重視したいため。
- 家族の都合で。

## 問2 現在利用されている施設を選ぶ際に、重視したことはありますか？

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設を選ぶ際に重視したこと】については、「長期入所できること」が19.1%で最も多く、次いで「サービスの質・内容」が15.1%、「立地条件」が14.3%、「職員の印象」が13.6%、「施設の規模・設備の良さ」が12.5%、「施設の機能」が8.8%と続いています。

「長期入所できること」を重視している方が多く、在宅生活に戻ることが難しい状況がうかがえます。また、「サービスの質・内容」や「職員の印象」を重視し、充実した施設での生活を希望されていること、家族の訪問しやすさを考慮し「立地条件」を重視している方が多いと思われます。



施設を選ぶ際、重視したこと	(回答数)	1 施設の規模・設備の良さ	2 サービスの質・内容	3 施設の機能	4 職員の印象	5 立地条件	6 費用の負担額	7 長期入所できること	8 周囲の評判	9 その他 ( )	10 特にない	無回答
全体	727	12.5%	15.1%	8.8%	13.6%	14.3%	6.7%	19.1%	1.7%	5.1%	1.1%	1.9%
特別養護老人ホーム	209	10.5%	13.4%	6.2%	12.9%	14.4%	7.2%	27.3%	1.0%	2.4%	1.9%	2.9%
介護老人保健施設	218	14.7%	15.1%	13.8%	11.0%	16.1%	6.9%	9.6%	2.8%	7.8%	0.5%	1.8%
グループホーム	140	11.4%	15.7%	6.4%	16.4%	15.7%	9.3%	17.9%	2.1%	2.1%	0.7%	2.1%
特定施設入居者生活介護	92	12.0%	19.6%	8.7%	15.2%	9.8%	4.3%	21.7%		5.4%	2.2%	1.1%
小規模特別養護老人ホーム	59	16.9%	11.9%	5.1%	16.9%	13.6%	3.4%	25.4%	1.7%	5.1%		
施設種別不明	9		22.2%	11.1%	11.1%			11.1%		44.4%		

### その他 回答内容 (抜粋)

- ショートステイを利用して、継続してそのまま利用。
- 信頼できる看護師さんの勧め。
- 医療と連携しているため。
- デイサービスで利用していた施設だったため。
- 病院の勧め。
- ケアマネの勧め。
- 他に空いていない。
- デイサービス（グループ施設）に通っていて、ショートステイも利用していて空きが出て入った。



### 問3 施設入所者は、在宅生活時に、どのような介護が必要でしたか？

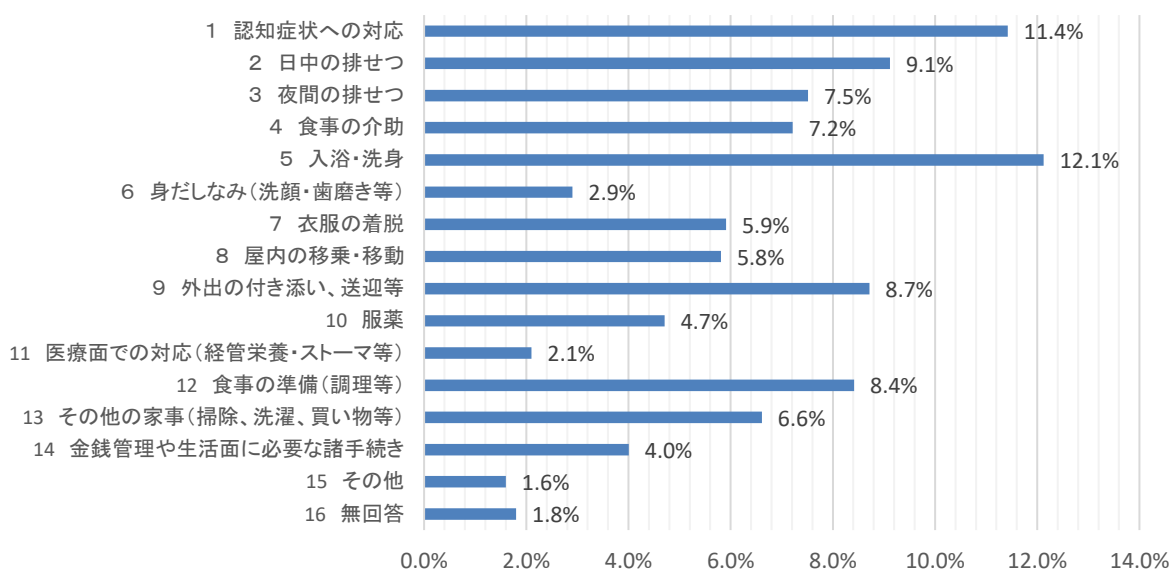
【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【在宅生活時にどのような介護が必要だったか】については、「入浴・洗身」が12.1%と最も多く、次いで「認知症への対応」が11.4%、「日中の排せつ」が9.1%、「外出の付き添い、送迎等」が8.7%、「食事の準備（調理等）」が8.4%と続いています。

多くの方が、日常生活上多くの介護を要する状態であったことがうかがえます。

また、3つ以上の項目で介護が必要であったと回答をいただいた方もおり、在宅生活を継続することが困難であった状況がうかがえます。

入院していた病院から直接施設に入所したため、在宅生活時は介護を要しなかったとの回答もありました。



在宅生活時の介護状況	(回答数)	1 認知症への対応	2 日中の排せつ	3 夜間の排せつ	4 食事の介助	5 入浴・洗身	6 身だしなみ(洗顔・歯磨き等)	7 衣服の着脱	8 屋内の移乗・移動	9 外出の付き添い、送迎等	10 服薬	11 医療面での対応	12 食事の準備(調理等)	13 その他の家事(掃除、洗濯、買い物等)	14 金銭管理や生活面に必要な諸手続き	15 その他	16 無回答
全体	998	11.4%	9.1%	7.5%	7.2%	12.1%	2.9%	5.9%	5.8%	8.7%	4.7%	2.1%	8.4%	6.6%	4.0%	1.6%	1.8%
特別養護老人ホーム	311	10.0%	10.6%	8.7%	8.7%	11.9%	3.5%	8.0%	8.0%	6.8%	3.2%	2.3%	7.4%	4.5%	3.9%	1.0%	1.6%
介護老人保健施設	301	9.0%	9.3%	7.3%	7.0%	13.0%	3.3%	5.0%	5.6%	9.3%	6.0%	2.3%	7.6%	7.3%	3.0%	2.3%	2.7%
グループホーム	187	23.0%	5.9%	5.9%	4.3%	9.1%	2.7%	3.2%	3.2%	9.6%	5.3%	1.6%	10.2%	7.0%	7.0%	1.1%	1.1%
特定施設入居者生活介護	107	7.5%	6.5%	8.4%	5.6%	14.0%		4.7%	4.7%	13.1%	1.9%	0.9%	12.1%	13.1%	2.8%	2.8%	1.9%
小規模特別養護老人ホーム	79	3.8%	15.2%	5.1%	11.4%	12.7%	3.8%	8.9%	6.3%	7.6%	7.6%	2.5%	7.6%	3.8%	3.8%		
施設種別不明	13	15.4%		15.4%	7.7%	23.1%		7.7%			7.7%	7.7%				7.7%	7.7%

#### その他 回答内容（抜粋）

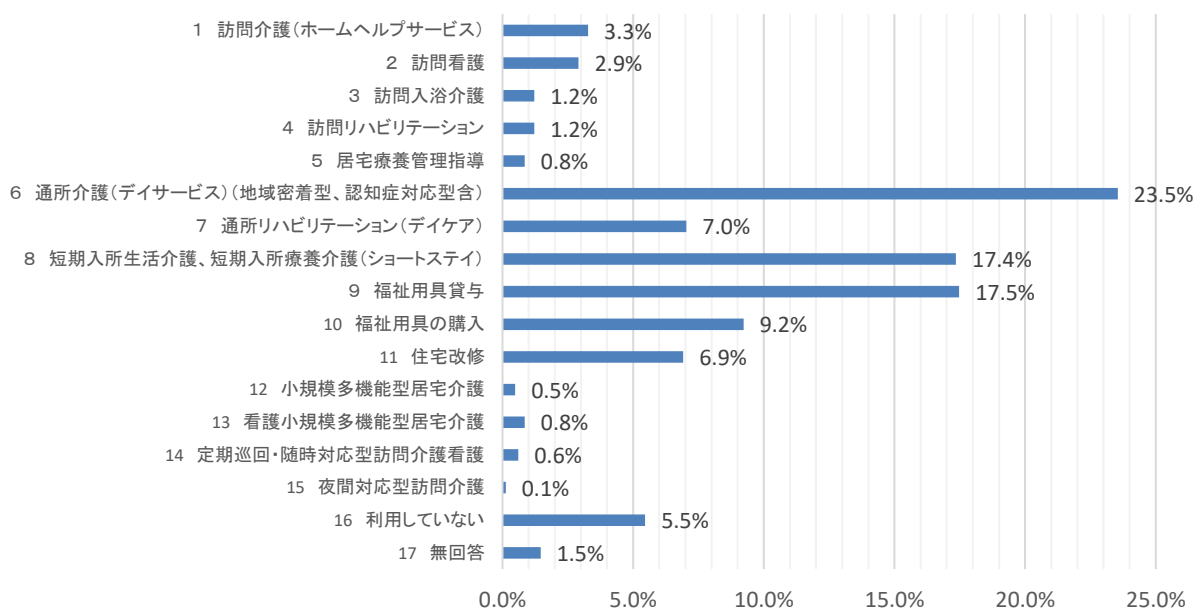
- 11を除く他の選択肢全て。要介護5なので3つに収まらない。
- 介護は必要とせず生活、脳梗塞になったため（後遺症が重かった）（入院→施設）。
- 全介護が必要。
- 在宅生活はしていない。病院から施設へ。
- 妄想などの対応。
- 常に一緒にいないと不安になってしまう（外出できない）。

## 問4 施設入所前に、在宅で利用していた介護保険サービスは何ですか？

【あてはまるものすべてに「○」】

【施設入所前に利用していた介護サービス】については、「通所介護（デイサービス）（地域密着型、認知症対応型含）」が23.5%と最も多く、次いで「福祉用具貸与」が17.5%、「短期入所生活介護、短期入所療養介護（ショートステイ）」が17.4%、「福祉用具の購入」が9.2%、「通所リハビリテーション（デイケア）」が7.0%、「住宅改修」が6.9%と続いています。

多くの方が、通所介護（デイサービス）や短期入所生活介護等（ショートステイ）、福祉用具貸与を利用されている一方、介護保険サービスを利用していない方も5.5%いらっしゃいました。急な入院等により、退院後介護保険施設に入所される方がいらっしゃるとうかがえます。

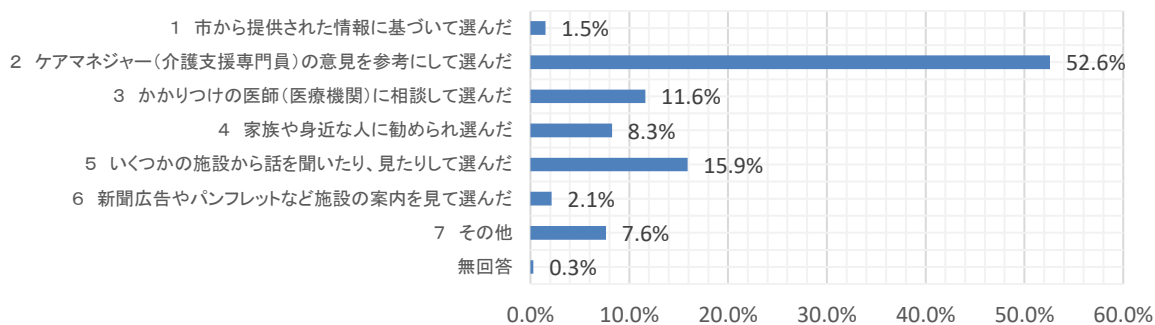


在宅で利用していた介護保険サービス	(回答数)	1 訪問介護(ホームヘルプサービス)	2 訪問看護	3 訪問入浴介護	4 訪問リハビリテーション	5 居宅療養管理指導	6 通所介護(デイサービス)(地域密着型、認知症対応型含)	7 通所リハビリテーション(デイケア)	8 短期入所生活介護、短期入所療養介護(ショートステイ)	9 福祉用具貸与	10 福祉用具の購入	11 住宅改修	12 小規模多機能型居宅介護	13 看護小規模多機能型居宅介護	14 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	15 夜間対応型訪問介護	16 利用していない	17 無回答
全体	824	3.3%	2.9%	1.2%	1.2%	0.8%	23.5%	7.0%	17.4%	17.5%	9.2%	6.9%	0.5%	0.8%	0.6%	0.1%	5.5%	44.4%
特別養護老人ホーム	282	2.5%	3.2%	1.8%	1.8%	0.4%	20.6%	7.8%	20.2%	17.7%	10.3%	6.7%	0.7%	0.7%	1.1%	0.4%	3.5%	28.8%
介護老人保健施設	245	3.3%	3.7%	1.2%	0.8%	0.8%	23.3%	7.3%	14.7%	18.0%	8.2%	8.2%	0.4%	0.8%			6.9%	75.0%
グループホーム	124	4.0%	0.8%			1.6%	34.7%	5.6%	17.7%	16.1%	6.5%	4.0%		2.4%			4.0%	60.0%
特定施設入居者生活介護	86	4.7%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	27.9%	3.5%	16.3%	16.3%	9.3%	5.8%	1.2%				10.5%	
小規模特別養護老人ホーム	74	2.7%	5.4%		2.7%		13.5%	6.8%	16.2%	18.9%	13.5%	10.8%			2.7%		5.4%	50.0%
施設種別不明	13	7.7%		7.7%		7.7%	15.4%	23.1%	15.4%	15.4%	7.7%							

## 問5 現在利用されている施設はどのようにして選びましたか？

【1つに「〇」】

【施設はどのようにして選びましたか】については、「ケアマネジャー（介護支援専門員）の意見を参考にして選んだ」が52.6%で圧倒的に多くなっており、次いで「いくつかの施設から話を聞いたり、見たりして選んだ」が15.9%、「かかりつけの医師（医療機関）に相談して選んだ」が11.6%となっています。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設見学ができない施設が多くあるため、身近なケアマネジャーや医師（医療機関）から助言を得て、施設を選んでいることがうかがえます。



施設をどのようにして選んだか	(回答者数)	1 市から提供された情報	2 ケアマネジャーの意見を参考にして選んだ	3 かかりつけの医師(医療機関)に相談して選んだ	4 家族や身近な人に勧められ選んだ	5 いくつかの施設から話を聞いたり、見たりして選んだ	6 新聞広告やパンフレットなど施設の案内を見て選んだ	7 その他	8 無回答
全体	327	1.5%	52.6%	11.6%	8.3%	15.9%	2.1%	7.6%	0.3%
特別養護老人ホーム	99	3.0%	54.5%	6.1%	8.1%	16.2%	3.0%	8.1%	1.0%
介護老人保健施設	99	1.0%	51.5%	21.2%	8.1%	13.1%		5.1%	
グループホーム	61	1.6%	57.4%	8.2%	13.1%	9.8%	1.6%	8.2%	
特定施設入居者生活介護	38		44.7%	10.5%	5.3%	23.7%	5.3%	10.5%	
小規模特別養護老人ホーム	24		45.8%	4.2%	4.2%	29.2%	4.2%	12.5%	
施設種別不明	6		66.7%	16.7%		16.7%			

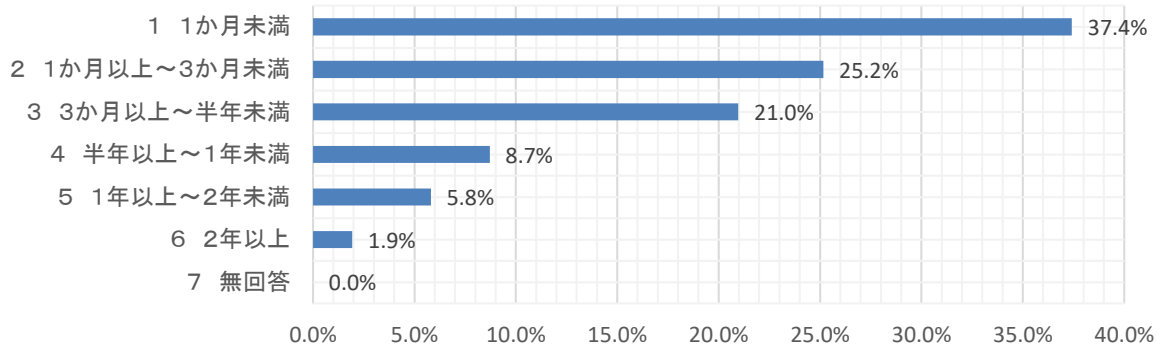
### その他 回答内容（抜粋）

- 最終的には一番最初に空きが出来たと連絡があった施設へ入れてもらった。
- 前の特養が、入院時に解約となってしまい、困惑した。一旦、他の病院に転院し、そのケースワーカーさんから紹介いただいた。
- 医療ソーシャルワーカーと相談して選んだ。
- どこの施設も順番待ちで、自分たちから施設を選ぶ状態ではなかった。
- ショートステイに行っていたので申し込んでおいた。
- 本人の希望。
- 以前入居していたサ高住と同一法人の施設だから。
- 施設の人に勧められた。

問6 現在利用されている施設について、入所申込から入所までに、どのくらいの期間を要しましたか？  
【1つに「○」】

【入所までに要した期間】については、「1か月未満」が37.4%と最も多く、次いで「1か月以上～3か月未満」が25.2%、「3か月以上～半年未満」が21.0%となっています。入所までに「2年以上」を要した方は1.9%となっています。

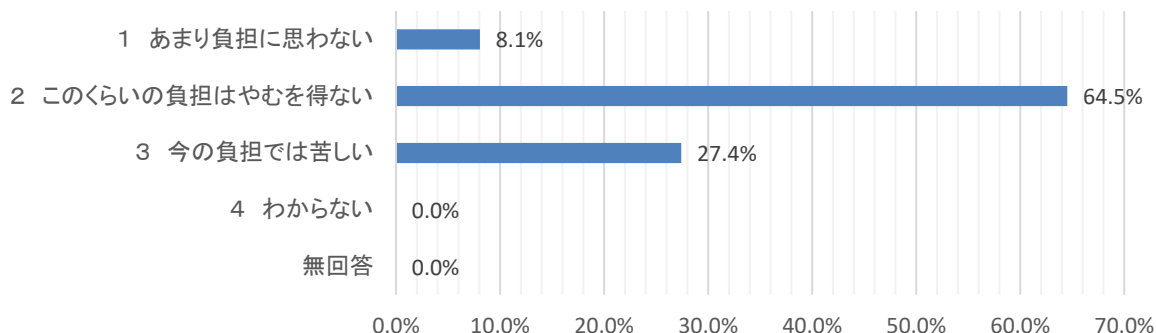
特別養護老人ホームと小規模特別養護老人ホームは、他の施設と比較して入所までに時間を要している傾向があり、介護老人保健施設、特定施設入居者生活介護は、比較的入所までに時間を要しない傾向がうかがえます。



入所までに要した期間	(回答者数)	1 1 か 月 未 満	2 満 1 か 月 以 上 ～ 3 か 月 未 満	3 3 か 月 以 上 ～ 半 年 未 満	4 半 年 以 上 ～ 1 年 未 満	5 1 年 以 上 ～ 2 年 未 満	6 2 年 以 上	7 無 回 答
全体	310	37.4%	25.2%	21.0%	8.7%	5.8%	1.9%	
特別養護老人ホーム	89	22.5%	20.2%	22.5%	16.9%	13.5%	4.5%	
介護老人保健施設	96	54.2%	31.3%	9.4%	3.1%	2.1%		
グループホーム	58	27.6%	32.8%	31.0%	3.4%	1.7%	3.4%	
特定施設入居者生活介護	38	55.3%	15.8%	21.1%	5.3%	2.6%		
小規模特別養護老人ホーム	23	17.4%	8.7%	43.5%	21.7%	8.7%		
施設種別不明	6	50.0%	50.0%					

問7 現在の施設利用料（部屋代、食事代、日常生活費など）をどのように感じて  
いますか？ 【1つ「○」】

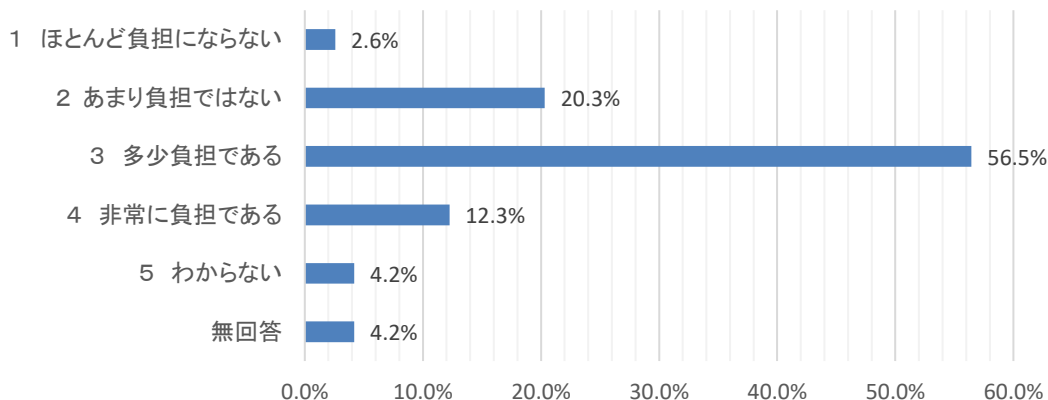
【施設利用料をどのように感じていますか】については、「このくらいの負担はやむを得ない」が64.5%と最も多く、次いで「今の負担では苦しい」が27.4%、「あまり負担に思わない」が8.1%となっています。



施設利用料をどのように感じていますか	(回答者数)	1 にあ 思ま わり な負 い担	2 むの こを 負の 得担 くは らな いやい	3 は今 苦の し負 い担 で	4 わ か ら な い	無 回 答
全体	310	8.1%	64.5%	27.4%		
特別養護老人ホーム	89	11.2%	59.6%	29.2%		
介護老人保健施設	96	5.2%	64.6%	30.2%		
グループホーム	58	13.8%	70.7%	15.5%		
特定施設入居者生活介護	38		63.2%	36.8%		
小規模特別養護老人ホーム	23	4.3%	78.3%	17.4%		
施設種別不明	6	16.7%	33.3%	50.0%		

問8 介護保険サービスを利用する場合、原則費用の1割～3割を負担しますが、  
あなたはこのことについてどう思いますか？ 【1つに「○」】

【施設利用料の1割～3割負担についてどう思いますか】については、「多少負担である」が56.5%と最も多く、次いで「あまり負担ではない」が20.3%、「非常に負担である」が12.3%、「わからない」が4.2%、「ほとんど負担にならない」が2.6%の順となっています。



施設利用料の1～3割負担についてどう思いますか	(回答者数)	1 にほ なと らな ない 負担	2 はあ ま り 負 担 で	3 る多 少 負 担 で あ	4 あ非 常 に 負 担 で	5 わ か ら な い	無 回 答
全体	310	2.6%	20.3%	56.5%	12.3%	4.2%	4.2%
特別養護老人ホーム	89	4.5%	16.9%	60.7%	11.2%	3.4%	3.4%
介護老人保健施設	96	2.1%	16.7%	63.5%	10.4%	1.0%	6.3%
グループホーム	58	3.4%	29.3%	41.4%	17.2%	5.2%	3.4%
特定施設入居者生活介護	38		18.4%	57.9%	7.9%	10.5%	5.3%
小規模特別養護老人ホーム	23		21.7%	56.5%	13.0%	8.7%	
施設種別不明	6		50.0%	16.7%	33.3%		

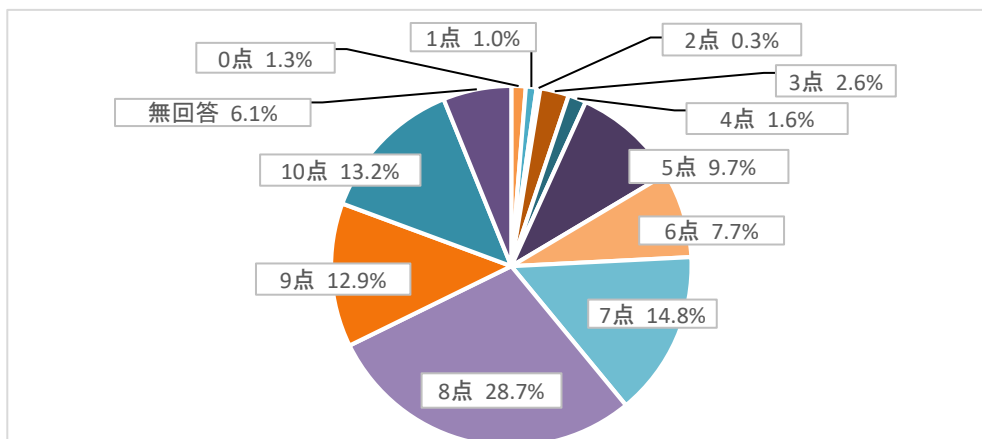
問9 現在の施設での生活にどの程度満足していますか？「満足していない」を0点、「非常に満足している」を10点とすると、何点くらいになると思いますか？

【1つに「○」】

【現在の施設生活での満足度】については、「8点」が28.7%と最も多く、次いで「7点」が14.8%、「10点」が13.2%、「9点」が12.9%、「5点」が9.7%と続いています。

利用者の満足度は、提供したサービスがどれだけ利用者の価値や期待に応じているかを反映するケアの質における重要な指標ですが、施設ごとに見ても8点が最も多く、7点以上を合わせると69.7%と7割近く、満足度が高い結果となっています。

一方、0～3点という非常に低い点数を5.2%の方がつけている状況があります。



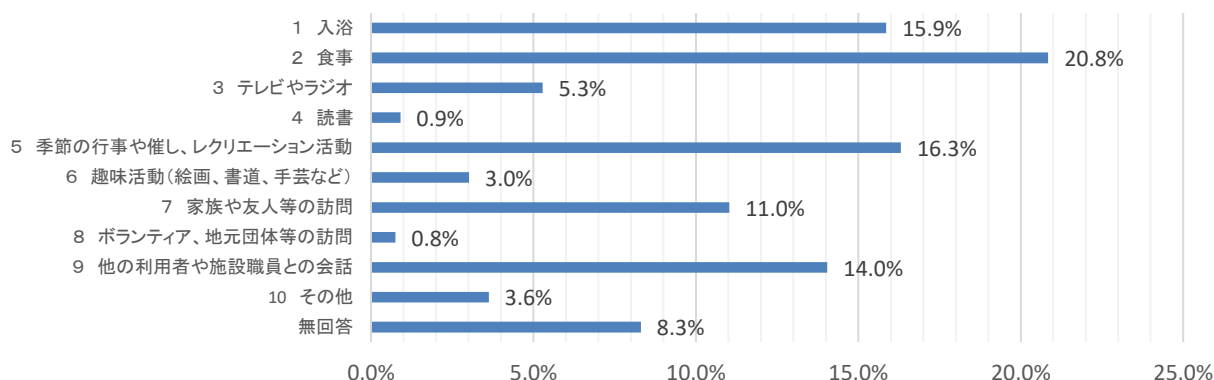
施設生活の満足度	(回答者数)	0 な満 い足 して い	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 し非 常 に 満 足	無 回 答
全体	310	1.3%	1.0%	0.3%	2.6%	1.6%	9.7%	7.7%	14.8%	28.7%	12.9%	13.2%	6.1%
特別養護老人ホーム	89	2.2%	1.1%		1.1%	1.1%	12.4%	10.1%	19.1%	22.5%	6.7%	18.0%	5.6%
介護老人保健施設	96		1.0%		5.2%	2.1%	12.5%	7.3%	15.6%	21.9%	16.7%	8.3%	9.4%
グループホーム	58	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%	5.2%	6.9%	8.6%	32.8%	20.7%	13.8%	3.4%
特定施設入居者生活介護	38				2.6%		5.3%	7.9%	15.8%	47.4%	5.3%	10.5%	5.3%
小規模特別養護老人ホーム	23	4.3%					4.3%	4.3%	13.0%	47.8%	8.7%	13.0%	4.3%
施設種別不明	6					16.7%	16.7%				33.3%	33.3%	

## 問 10 施設で生活するなかで楽しみにしていることは何ですか？

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設生活で楽しみにしていること】については、「食事」が20.8%と最も多く、次いで「季節の行事や催し、レクリエーション活動」が16.3%、「入浴」が15.9%、「他の利用者や施設職員との会話」が14.0%、「家族や友人等の訪問」が11.0%と続いています。

食事や入浴は、生活をするうえで大きな楽しみの一つですが、それ以外では大切な家族との面会は何よりもうれしいものです。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設内での生活に大きな制限がある状況であり、アンケートを回答いただいているご家族様から、本人と面会できないのでわからないという回答が多く寄せられました。



施設生活で楽しみにしていること	(回答数)	1 入浴	2 食事	3 テレビやラジオ	4 読書	5 季節の行事や催し、レクリエーション活動	6 趣味活動(絵画、書道、手芸など)	7 家族や友人等の訪問	8 ボランティア等の訪問	9 他の利用者や施設職員との会話	10 その他( )	無回答
全体	662	15.9%	20.8%	5.3%	0.9%	16.3%	3.0%	11.0%	0.8%	14.0%	3.6%	8.3%
特別養護老人ホーム	188	20.2%	21.8%	3.7%	0.5%	14.4%	1.6%	12.8%	1.6%	10.6%	3.7%	9.0%
介護老人保健施設	210	18.1%	19.5%	6.2%	1.0%	15.7%	2.4%	10.5%	0.5%	15.2%	1.9%	9.0%
グループホーム	118	8.5%	21.2%	4.2%	0.8%	21.2%	7.6%	8.5%		14.4%	4.2%	9.3%
特定施設入居者生活介護	90	15.6%	20.0%	6.7%	1.1%	18.9%	2.2%	13.3%	1.1%	15.6%	2.2%	3.3%
小規模特別養護老人ホーム	48	10.4%	25.0%	6.3%	2.1%	12.5%	2.1%	10.4%		16.7%	10.4%	4.2%
施設種別不明	8		12.5%	12.5%						25.0%	12.5%	37.5%

### その他 回答内容 (抜粋)

- 本人に聞いていないのでわからない。
- ゆったりとした時間を過ごせること。
- 認知症のため本人がどのように感じているのかわかりません。
- 施設内のことはわからない。
- コロナで本人との面会もあまりないためどれなのか？だが、回答7あたりは喜ぶ。
- コロナで制限が出ているので楽しみがなかなかないように思います。
- 入所してからコロナのため、面会も行事もなし。
- 音楽
- パズル・リハビリ
- コロナの発生と認知症状の進行で入居者本人とコミュニケーションが取れないのでわからない。

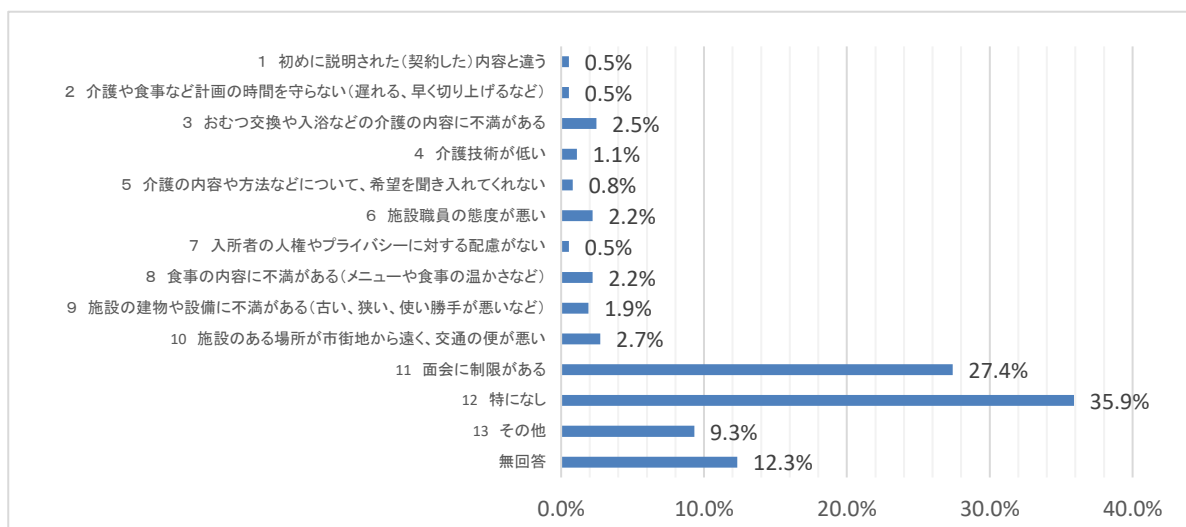
## 問 11 施設での生活に不満があるとしたら次のどの理由ですか？

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設での生活の不満】については、「特になし」が 35.9%と最も多く、次いで「面会に制限がある」が 27.4%、「無回答」が 12.3%、「その他」が 9.3%と続いています。

今回の調査は、施設入所者のご家族にアンケートを送付していること。また、ご家族も本人と面会ができないことなどから、「面会に制限がある」「無回答」の割合が高くなっています。

不満の内容については、「食事の内容」、「介護の内容」、「職員の態度や対応」、「介護技術」「施設の建物や設備」や「プライバシーの配慮」等々の不満があります。その他の中では「コロナ対応」に関するものが大多数を占め、施設内の様子がわかりづらい状況に対して不満を持つ方が多いことがうかがえます。



施設生活の不満	(回答数)	1 はじ め に 説 明 さ れ た 内 容 と 違 う ( 契 約 し た 内 容 と 違 う )	2 上 げ る 等 の 計 画 の 時 間 を 守 ら な い ( 遅 れ る 、 早 く 切 り 上 げ る 等 の 計 画 の 時 間 を 守 ら な い )	3 お む つ 交 換 や 入 浴 な ど の 介 護 の 内 容 に 不 満 が あ る )	4 介 護 技 術 が 低 い )	5 介 護 の 内 容 や 方 法 な ど に つ い て 、 希 望 を 聞 き 入 れ て く れ な い )	6 施 設 職 員 の 態 度 や 対 応 が 悪 い )	7 入 所 者 の 人 権 や プ ラ イ バ シ ー に 対 す る 配 慮 が な い )	8 食 事 の 内 容 に 不 満 が あ る ( メ ン ユ ー や 食 事 の 温 か さ な ど )	9 施 設 の 建 物 や 設 備 に 不 満 が あ る ( 古 い 、 狭 い 、 使 い 勝 手 が 悪 い 等 )	10 施 設 の 建 物 や 設 備 に 不 満 が あ る ( 古 い 、 狭 い 、 使 い 勝 手 が 悪 い 等 )	11 面 会 に 制 限 が あ る )	12 特 に な し )	13 そ の 他 ( — )	無 回 答
全体	365	0.5%	0.5%	2.5%	1.1%	0.8%	2.2%	0.5%	2.2%	1.9%	2.7%		35.9%	9.3%	12.3%
特別養護老人ホーム	113	0.9%	0.9%	4.4%	1.8%	0.9%	2.7%	0.9%		3.5%	4.4%		28.3%	11.5%	10.6%
介護老人保健施設	109		0.9%	0.9%	0.9%		1.8%		3.7%	0.9%	1.8%		37.6%	7.3%	13.8%
グループホーム	66	1.5%		1.5%	1.5%	3.0%	1.5%		1.5%	3.0%	1.5%		40.9%	6.1%	16.7%
特定施設入居者生活介護	41								4.9%		4.9%		36.6%	12.2%	9.8%
小規模特別養護老人ホーム	29			6.9%			6.9%	3.4%	3.4%				44.8%	10.3%	3.4%
施設種別不明	7												42.9%	14.3%	28.6%

### その他 回答内容 (抜粋)

- ガラス越し面会が2年半続いています。必要なものや不足しているものがあれば随時連絡いただきたいのですが、面会時にスタッフの方に聞いても的確な回答が得られません。
- 入所1月のためまだわからない。
- 施設内での生活を直接見聞きできないこと。
- 本人は認知症があり聞き取りができない。
- 本人がいやがって暴力で現わすと施設側から聞きました。
- 特養なのに、外の病院に連れていかなければならない。
- コロナ禍のため、面会等ができないので状況が把握しにくい。面会ができても施設内には入れないので様子がわからない。
- コロナ禍のため現在の様子がわからない。
- コロナ禍で様子がわからない。



- 土日の面会ができない。
- 特養は、老健の時と違いレクリエーション活動がなく、体力がみるみる衰えるし、活気がない。(体操など)(リハビリなど)
- コロナのため、面会を控えている状態なので、施設から送付される報告書で判断しています。
- コロナで面会が思うようにできない。
- コロナ禍で入所したため施設内の様子はわからない。
- コロナの状態、面会、施設への入場も出来ず様子がぜんぜんわかりませんので、すべて施設にお願いしているしかありません。
- コロナのため本人と会うことができないのでどんな感じなのか？家にいたとき、爪(手、足)が長くなると切ってあげることができたが今現在はどうなのか？人材的にも忙しい中なので、一人ひとり見回ることができているのだろうか？
- 何かあった時に説明がない。
- コロナで仕方がないが、時には部屋に入り身の回りの世話をしたい。本人ベッド生活ではあるが、施設内での様子がわからず、不安な面もある。
- コロナで生活内容など直接会って見聞きできない。(1年半)近く部屋の様子も、なにもかも入居時よりガラス越しの面会が、2週間に1回で(約10分)本人と接することが出来ません。
- いつになったら面会(直接)できるのでしょうか。面会ができる日は、やってくるのだろうか。入所者も家族にとっても辛い。
- 同じ所なのに、2階と3階に変わっただけで、引継ぎもロクにされていない。
- コロナにより面会できませんので、実態が全くわかりません。
- コロナ禍で、仕方がないが1年間面会ができない。
- 病院が併設しているが、十分に対応してくれない。他の病院へ行かされることがある。非常に不満。
- 主にコロナ禍によるものだが、面会制限、運営推進会議の書面化により、内部の状況、普段の生活の様子が良くわからない。元日付で突然施設管理者の変更の通知が封書で届いたが、変更に至る経緯等は一切触れられていない。コロナ発生中にもかかわらず。例えば小学校、幼稚園、保育園の担任の先生や園長が交代するとき、紙一枚で事後通知のみというのは普通なのだろうか？市は運営についてどの様に関与又は指導しているのですか？
- コロナのため、面会ができないのでわからない。
- 外部との通信手段が自由でない。TEL等
- リハビリ的なものは得られないので、得られる選択があると良いと思う。
- 利用料金が安い。
- 面会ができない現状で内容がわかりにくい。
- コロナのため面会に制限がありますが、仕方がないと思います。
- 近くにあるのですぐ行ける。何かと対応がすぐできる。
- 面会の時、着ている服がいつも同じ。着替えをしているのか疑問に思う。
- コロナ禍により面会ができないので日常の様子がわからない。

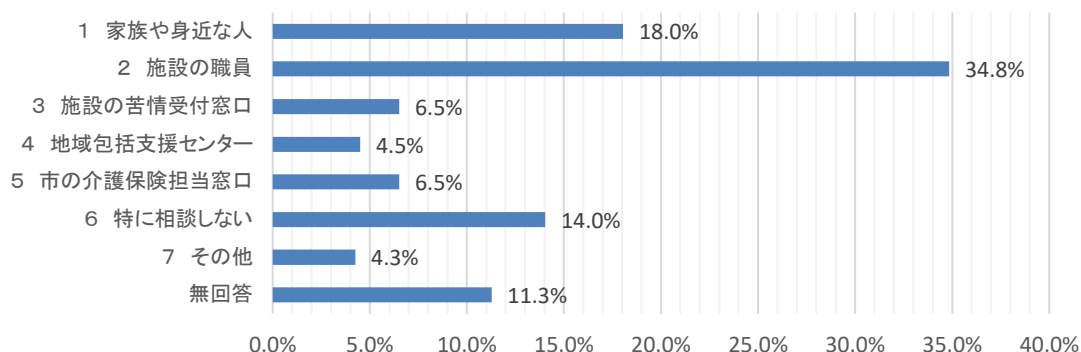
問 12 施設での生活に不満があるときは誰に（どこに）相談しますか？

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【施設生活の不満を誰に相談しますか】については、「施設の職員」が34.8%と最も多く、次いで「家族や身近な人」が18.0%、「特に相談はしない」が14.0%、「無回答」が11.3%、「施設の苦情受付窓口」と「市の介護保険担当窓口」が6.5%、「地域包括支援センター」が4.5%と続いています。

「施設の職員」と答えた方が最も多く、施設側が利用者や家族と相談しやすい環境と信頼関係づくりに取り組んでいるのではないかと思います。

「特に相談しない」と答えた方も多く、利用者の介護をお願いしているため、苦情を伝えづらいと感じている方が多くいることがうかがえます。



施設生活の不満を誰に相談しますか	(回答数)	1 家族 や 身 近 な 人	2 施 設 の 職 員	3 窓 口 施 設 の 苦 情 受 付	5 地 域 包 括 支 援 セ ン タ ー	6 当 市 窓 口 の 介 護 保 険 担 当	7 特 に 相 談 は し な い	8 そ の 他 ( )	無 回 答
全体	399	18.0%	34.8%	6.5%	4.5%	6.5%	14.0%	4.3%	11.3%
特別養護老人ホーム	121	14.0%	28.1%	11.6%	6.6%	9.9%	14.0%	4.1%	11.6%
介護老人保健施設	119	18.5%	37.8%	3.4%	5.0%	2.5%	16.0%	5.0%	11.8%
グループホーム	74	18.9%	44.6%	4.1%	4.1%	8.1%	10.8%	1.4%	8.1%
特定施設入居者生活介護	48	22.9%	37.5%	6.3%		4.2%	12.5%	2.1%	14.6%
小規模特別養護老人ホーム	29	20.7%	27.6%	3.4%	3.4%	6.9%	17.2%	13.8%	6.9%
施設種別不明	8	25.0%	12.5%	12.5%		12.5%	12.5%		25.0%

その他 回答内容（抜粋）

- 見たこと、聞いたことがなくわからない。
- ケアマネジャー
- 施設のケアマネジャー
- 施設自体そういうものだとあきらめる。
- 前の所では、本人から色々聞いてはいたが、私自身の心の中で収めていた。お世話になっているのだからと…。
- 不満というより、聞きたいことがある時は、直接聞いてほしいです。
- 入所1年未満のため、今後発生不満度合による。
- 面会ができない状況で不満があっても家族になかなか伝える機会がない。
- 保健所、医療安全支援センター、長野日赤主治医、難病パーキンソン病のため。

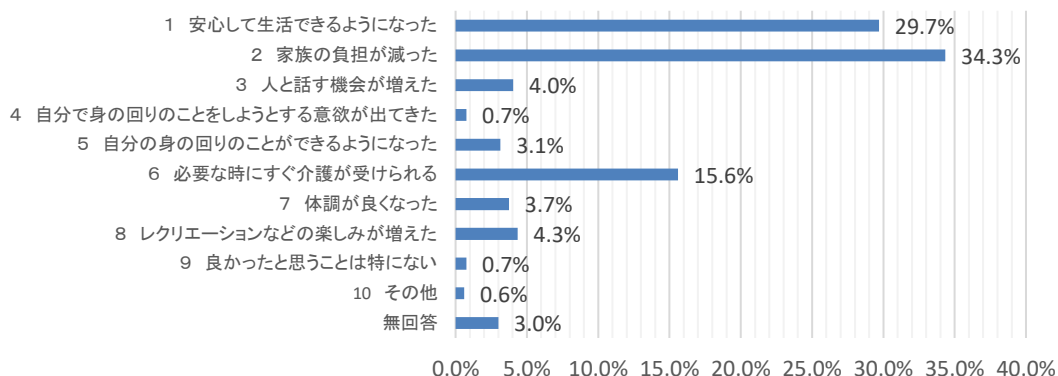
### 問 13 現在の施設を利用するようになって良かったと思うことは何ですか？

【主にあてはまるもの3つまで「○」】

【現在の施設を利用して良かったと思うことは】については、「家族の負担が減った」が34.3%と最も多く、次いで「安心して生活できるようになった」が29.7%、「必要な時にすぐ介護が受けられる」が15.6%、「レクリエーションなどの楽しみが増えた」が4.3%と続いています。

今回の調査は、施設入所者のご家族にアンケートをお願いしていることから「家族の負担が減った」が最も多くなりました。

専門的な介護をいつでも受けられることや緊急時の対応等、施設サービスのメリットが大きいことが伺えます。特に介護度が高い高齢者や認知症のある高齢者は、そのメリットは極めて大きいと思われます。



施設を利用して良かったと思うことは	(回答数)	1 安心して生活できるようになった	2 家族の負担が減った	3 人と話す機会が増えた	4 自分で身の回りのことをしようとする意欲が出てきた	5 自分の身の回りのことができるようになった	6 必要な時にすぐ介護が受けられる	7 体調が良くなった	8 レクリエーションなどの楽しみが増えた	9 良かったと思うことは特にない	10 その他	無回答
全体	667	29.7%	34.3%	4.0%	0.7%	3.1%	15.6%	3.7%	4.3%	0.7%	0.6%	3.0%
特別養護老人ホーム	185	33.0%	35.7%	3.2%	0.5%	4.9%	11.9%	2.2%	2.2%	0.5%	0.5%	5.4%
介護老人保健施設	213	28.6%	33.3%	3.8%	1.4%	3.8%	18.3%	3.8%	3.8%	0.5%	0.9%	1.9%
グループホーム	124	25.8%	32.3%	5.6%		3.2%	13.7%	4.8%	12.1%	1.6%		0.8%
特定施設入居者生活介護	84	28.6%	34.5%	3.6%	1.2%		21.4%	6.0%	2.4%			2.4%
小規模特別養護老人ホーム	49	32.7%	36.7%	4.1%			16.3%	4.1%			2.0%	4.1%
施設種別不明	12	33.3%	41.7%	8.3%						8.3%		8.3%

#### その他 回答内容（抜粋）

- 本人の意思・気持ちは不明。
- 今は、自宅に戻って、デイケアを週3回お願いしている。
- リハビリしてくれる。
- 徒歩圏内の施設に入居出来て非常に有難い。
- 面会もできないので内部のことは一切わからない。部屋も見ることがない。入所時、家族は玄関まで。

## IV 自由回答

問 14 介護サービスの利用について、お困りになっていること、疑問に感じていること、改善してほしいことがありますか？（自由記載）

介護保険制度全般	25件	
施設入所関係	15件	
施設・職員への感謝	20件	
施設への要望	28件	
新型コロナウイルス感染症関係	28件	
その他	5件	計121件

以下は、挙げられた意見や要望を内容ごとに分類し、主要な意見を抜粋したものです。

### 【介護保険制度全般】

- 金銭的に非常に苦しい生活をしています。
- 年度ごとに介護サービス利用料金が値上げになり負担増で今後、不安です。
- 本人に収入が全くないのに利用料金（1割負担）が高い。
- 入所者の食事代を市で負担していただけるとありがたいです。
- 介護保険サービスの負担割合を上げる話が出ているが、個人の収入を基準にしてもらいたい。1割負担でも厳しいのに、家族でも費用負担しない人がいるとつらい。
- 負担限度額適用について、配偶者と合算されて計算されること。配偶者の生活もあり、本人の収入などで適用になると有難い。
- 今は、有料老人ホームで高いので、もっと特養、老健が増えればいい。
- 老々介護は、介護者への負担が多く（訪問介護の時間的隙間）介護者の体調悪化は避けられない。ショートステイを増やす事を希望します。
- 利用料の負担が増えるのが心配です。
- 不動産収入が現役並みにあり3割負担になっていますが、古い建物で修繕費など必要経費が多く、家計の大きな負担になっています。介護する者も健康ではないのでやむを得ず施設に入所しましたが、今後の資金面も心配です。
- 利用料の負担が増えるのが心配です。
- 近年、介護認定が厳しくなり、義母も昨年秋、右大腿骨骨折して手術。その数年前に左大腿骨を骨折しており、全く歩くことができなくなりました。手術した病院やケアマネジャーさんからは介護3になるでしょうと言われていましたが、認定結果は介護2でした。現在、午前中は仕事をしており、私も手術、入院があり家庭で見るとは難しく、有料老人ホームにお願いしました。現在、介護3にならないと特養も申し込めない状態。有料老人ホームは、料金も高く、これから先やっていけるか不安です。介護認定の1～5の認定基準に疑問を感じます。

## 【施設入所関係】

○老健の入所期間をもっと長くしてほしい。(老健での生活が一番本人にとっても家族にとっても最高によかったと思う。)

○現在入院中ですが、退院した後の施設がありません。心当たりは探しているのですがみんな断られてしまいます。どうしたらいいのでしょうか。紹介してください。

○前の特養で発病して、市民病院へ入院。その際、特養から「3か月経ちますが、ベッドを保留しておきますか」と聞かれ、私としては、他に入所されたい方もいるだろうと思い「保留はもういいです」と答えたところ、その特養の解約となってしまった。そして別の病院を探し、今の特養を探すまで、困難をきわめた。休職までして探した。普通の人は「3か月で解約になる」などの制度を知らないのは当たり前。もっときちんと、在宅、施設、病院の関連性や、制度的扱いについてわかりやすく知ることができるサイトなどを作り、きちんと周知していただきたい。施設の形態なども様々で、ショートステイや老健などをあちこち同期的に利用している中で、扱いも様々でわからないことだらけだった。

○入所期限が来ると、一旦退所し、再び同じ施設に入所する形を採るところが改善されるとありがたい。入所したら同じ所ですと生活できることを望みます。

○特養への申し込みを3か所申し込んでありますが、なかなか順番がこないですし、勧められる施設は遠く、交通の便も悪いので、家から近場の施設の空きを待っています。今は車を運転できますが、返納した時のことを考えると不安です。子供3人も県外にいて、私は1人の生活で週2回洗濯物を持参しております。

○老健施設なので、あまり長くいられません。他の施設を紹介されましたが、そこも満員で移ることができません。高齢なので、今のところに継続をお願いしたいです。

○どこの施設も満床のことが多く、入所希望時期が通らない。特に冬。コロナ流行期(老健・ショートステイ等も同様)。老健では、入所期間が決まっているため、長期利用ができず、在宅ではリハビリ介護が難しい。家庭にとっても厳しいのが現状。まだ60代…。特養に入れるのは…。でも在宅で要介護5(全介助者)をケアするのは難しい。頭も体もリハビリを続けさせてあげたいのに退所を余儀なくされる。そして、次、スムーズには入所出来ず、待ち状態。老健でリハビリをずっと続けたいが、国のルールですと入所出来ず、長期の入所を考えているならと特養を勧められる…。家族の思いのようにはいかない。長期でもリハビリできる施設をつくってください。あと、在宅介護の際、福祉車両を利用しないと動けないが、もっと気軽に福祉車両を使えるシステムを!! 近隣市町村では、無償で借りられる所もあるそう。ぜひ!

○特養に空きがなく老健にお世話になっていますが、1年ほどで次を探して移らなければならない。

○施設を探しているときに、5~6カ所に仮申し込みを行ったが、全てが空き待ちとなってしまい困った。たまたま1ヶ所の系列施設に空きができたので入ることができたが、それがなければどうなったかわからない。市の方で施設の空き情報等を提供していただけるとありがたいと思う。

○入所する場所を探すのは、家族なので見つけるまでの時間と労力が大変でした。

○2021年11月から車いす生活になり、昨年の要介護認定で要介護3の判定を受けたのを機に、「特養」5か所に入居申し込みをしたが、介護3では当面の入居は困難と言われていること。

○何か所か廻って話を聞いたが、家の近くに入居出来た事は良かった。入居にあたりPC等で入居状況などが一覧で分かるようになれば良いと思う。私の友人もとても苦労して探している。

## 【施設・職員への感謝】

- 疑問は特にありません。介護して頂くだけで感謝々です。
- 私は娘で本人ではありませんので、入所していて認知症もあり、毎日の細かいことはわかりません。職員の方々はいつも良く接してくださっているようなので、今のところ困っていることはありません。
- 自宅では、夏は暑く、冬は寒いのですが、施設は快適に過ごせているようで、とても感謝しています。早くコロナが収まって、もっと頻繁に面会に行けるといいなと思っています。
- コロナ禍で見学などなしで入所。すべてお願いで感謝です。
- 毎月通信写真を見て、安堵しています（私が、お世話出来なくなり、申し訳なく心痛です）。
- 施設では大変よくしていただいており大満足です。介護人の私が腰を痛め、思うように介護できないのでとても感謝しています。
- 施設で、火、金が風呂の日で着替えたものを取りに行くのですが、職員の方が気持ちよく今の状態など話してくれるので安心しています。
- 施設の職員の方々は、本当によくやってくださっている事にとっても感謝しておりますが、この先どれくらい（何年）施設利用が続いていくのかと思うと、金銭面等々不安に思います。（このまま施設利用が続けて行く事ができるのか否か）
- 何かあれば相談員の方が話を聞いてくださるので安心です。
- 面会が思うようにできない（コロナで）ですが、書面、TEL等により、施設での様子をお知らせくださるので、安心しております。
- 介護サービスがあったから、私たち家族は本当に救われました。これからもよろしくお願ひします。

## 【施設への要望】

- 諸々動作不能時、ナースコールをしても手助けしてくれない人がいる。
- 嘱託医の診察時、事前に家族への説明や了解もなく独断の判断で受診し、請求書に計上され、こちらから尋ねて初めて「これこれ…」と話があった。事前に連絡ほしい。
- お金に関わる事。事前に話がなく、いきなり請求書に計上する。尋ねて初めて理由を聞かされる。その対応に理不尽さを感じる。
- 今いる施設は、母を内科以外の病院へ連れていきたくても、それができないのは何故なのか？仕事等忙しく、母を病院へ連れていくことができないし、施設も母が具合悪くなくても、事情説明するだけで、他のことをしてくれてない。誰か職員の人が定期的に病院へ連れて行ってほしい。
- 約1年半位前、施設とトラブルがありました。対処に不満不信を感じ、はらわたが煮えくり返る思いでしたが、多方面から諸々熟慮した結果、丸く収めることにしました。
- 特養にて「被介護者との面識なし」として、受付票は受理されたが「入所は不可とお考え下さい」と言われた。面接もなく、入所の判断基準が不明。
- 特養なのに、入所時、内科と整形外科を別の医院に連れていけといわれた。2～3年後、薬等を整理されて、医者によって担当医院と意見が違った。
- 今の施設で4か所目ですが、他の所で、職員の言葉に傷つきました。その時、夜に施設の上の人の前で大泣きしてTELをしてケアマネさんに話しました。ケアマネジャーさんに力をいただきました。2か所目で言われた事。「本人の具合はどうですか」と聞いたら名前は言わなくて「あの人」と言われました。年も77才ですので、言った人は30才代位でしたが言葉遣いに気を付けてもらいた

いです。

○特養も老健と同じようなサービスが受けられたら、もっと生き生きと元気に過ごす事ができると感じる。

○水分がうまく採れない、という理由で点滴をすることがありますが吸い飲み時にストローなどを使って、家では水分は十分にとれます。食事に時間がかかるせいか安易に点滴をしている気がします。コロナが施設内で流行し、かかってしまいましたが、微熱が続いていて点滴したりしているということで、具体的な対処がなかったので、一度、かかりつけ医の診察をしてもらいました。具体的な対処がないまま、ただ様子を見ているだけではよくなると思います。加えて施設の担当医が、コロナで代わりの先生がいらっしゃらない状態が続きました。具体的な対処をお願いしたいと思います。

○施設での母の様子を、もう少し知りたいと感じています。

○洗濯物の交換に行く際、施設内でどのような生活をしているのか聞きたいが、担当の方が毎週いないので、どうしていいかわからない。

○我家から1キロメートル未満の所に施設があり便利です。母は少しせっちな性格で、施設内でもトイレに夜中起きて一人で用を足したあと転んでしまったり、補助カートを使って歩いていて、部屋の角を急に曲がって転び、頭にコブを作ったりと、その都度連絡をもらいますが、病院で診察した方がいい時は会社を休んで連れて行かなくてはならず、できればそこまでお願いできたらと思います。

○ケアマネジャーがグループホームの中の人という事で相談はできていない。今の所から近い所へとも思うが、入所出来なかったら困るし…。どこに相談していいのか？相談したことによって不都合があると困ると思ってしまう。

○施設の運営状況（入退所の数や理由、事故の発生状況と対応、介護スタッフの配置や交替）についての家族への情報開示について、開示すべき情報、開示方法等に関するガイドラインを作成し、利用者（家族）に公開してほしい。

○入居者家族としては、日々の運営状況がしっかりしている施設かどうかを客観的に知りたい。

○グループホームから救急搬送の時は、グループホームの方に乗車していただきたいです。家族は直接病院で待っていたいです。病院の担当の方から本人の日常について聞かれても、回答できません。入院の回数も増えているので、改善してほしいです。

○今は施設に対してお願いしたい事、希望等あったりしても中々言い出しにくいものです。入居者に嫌がらせされないか？心配になるからです。このようなアンケート実施で家族の不安が減ることができればありがたいです。

○やはり入所している人たちからよく聞かれることが「いつも同じ服を着ている」という事です。私達も誕生日とか記念日に服をプレゼントしていましたが、次回面会の時着ていたことがなくいつも同じ服でした。とても寂しい気持ちが出て今度の面会の時は着せてほしいとお願いした記憶があります。

○車いすから落ちるようなこともあり、マンツーマンではないので仕方ないと思いますが、それによって状態が少なからず悪くなった様な気がします。

○特養の場合、基本的見取りが前提なので、その間に状態が悪くなり緊急搬送お願いしてもなかなか難しい状況の時もありました。

## 【新型コロナウイルス感染症関係】

○新型コロナウイルスの影響で面会が制限されている。制限期間が長すぎる。当初は、週2日、自宅で介護する予定であったが外出できない。外出（家に帰れるよう）できるように切にお願いしたい。もう2年間我慢している。

○面会の方法について コロナへの対応だとは思いますが、現在、厚いガラス越しの面会です。光線の具合によっては、お互いの顔がよく見えず、声もよく聞こえません。何か、改善の方法は無いものでしょうか。

○コロナ禍で1年通して面会をできる機会が1か月位しかなく施設での本人の生活が見えてこないもので不安が有るし心配でもある。

○なにもできなくなって入所したのと、コロナが始まり、面会が容易にできなくなり、部屋の様子が変わらないので、部屋に入って足などをもんであげたいです。

○早くコロナが収まって、面会が制限なくなるのが楽しみ。

○コロナ禍で面会が制限されることは理解できますが、入所者が家族に会いたがっている事、家族も面会を望む時には、介護度に合わせ面会させていただきたい。先が短い親が会いたいと願っている。せめてもの願いは極力叶えてほしいものです。

○コロナで面会もできず、話も聞かず、顔くらい見たい。半月も会えなく、どうなる事か心配だ。見ていただいているだけありがたいですが。

○コロナ禍のため、施設に入れず本人の様子がわからない。

○コロナでガラス越しの面会しかできず、ほとんど会話がわからない。母は小さく手をふるだけです。私の名前だけは、大きな声で言うと分かるのですが…。いつも私は泣きながら帰ります。

○ガラス越し下の面会でも良いのでやってほしい。電話で様子は教えてくれるが、まったく顔が見られない。

○職員が土日祭日は人手が足りないので面会は予約できない。月～金までも予約しないと面会できません。今はコロナで会えないですけど、いつでも予約して面会ができればと思います。

○現在コロナ禍のため入所者の家族が施設の中に入りができないため、入所者に対して昼間、夜間での対応の様子がよくわからないから心配です。いろいろマスコミの情報で、特に夜間での介護に無視、体罰等のニュース、記事を知ると家族としてはとても心配です（夜、昼の介護士さんが交代のため）。老人ホームの職員の方に聞く限り良いことしか言わないからそのことをよしとしている現状です。

○面会ができないのが一番です。

○コロナにより面会ができませんので、どの様な部屋でどの様な生活をしているのか全く分かりません。施設の職員の方に全てお任せで、本人の状況を時々聞かせていただいています。（窓越しで本人の顔を見るくらいです。本人はほぼ寝たきりの状態で、会話も不可能ですので、リモート面会もできません）。本人に声をかけ、元気づけたいのですが、それもままならず、ただただ元気でいてくれること願うばかりで、何もできない状況ではがゆい思いです。

○コロナ禍で面会制限があり、自分の家族なのに自由に会えないだけでなく、本人の身辺がどうなっているのか、どのように介護者に接してもらい、介護を受けているのかわからない。場所によっては高齢者の虐待も問題になっているため自分の目で介護状況を見たい。

○直接手を触れ合うことができる面会ができないもののでしょうか。鍵をかけたガラス越しで手を伸ばす姿が切なく感じます。これは、今の感染状況でやむを得ないと思いますが、なんらかの制限の中で、手を触れ合える様な面会をどう実現するか考えていただければありがたいと思っています。



その場でコロナ検査キットをつかって安全を確認するとか何とかならないかと。よろしく願います。

○コロナのため、昨年3月末入所して以来、2回の面会しかできませんので、最初の面会時は「帰りたい」との事で大変困りましたが、少しずつ施設の生活にも慣れてきたのか、諦めもあるのか。2回目は、それ程「帰りたい」と言わず、ホッとしました。月々、施設でのお誕生会や色々行事を考えてくださり、時々、全体（皆さんの）写真、その下に施設の方のコメント等を見まして「少しやせたかな？」など写真をとoshi、少し安心しています。施設の方も大変でしょうが、施設での生活状況を知りたいです。やたらに用事もないのに電話をかけたら迷惑かなとか思いながら。何も連絡無いのが良いことかなと。私自身も令和元年意識を無くし、現在も「肺血栓塞栓症」の病と向き合っていますので、施設に入所させていただき、大変感謝しています。

○コロナ禍ということもあり、面会が全くできない状態が3年になります。本人も不安なようですし、家族としても施設内での生活の様子が全く分からず、不安が大きいです。面会への規制をもう少し緩和して頂けたらと思います。

○コロナ禍で面会ができない中で、施設職員からコロナ感染はいかがなものでしょうか。

## 【その他】

○最後の方の質問は、施設利用者本人が答える内容のような気がしますが、想像で答えました。

○自宅にいるときもそうでしたが、気に入らないとうまく言葉が言えないので反抗したり、叩いたり、押されたりしました。体が大きいので大変でした。入所したばかりにも施設でもあって、心痛めておりましたが施設側も慣れてきて、認知症の薬も先生と相談して対応し、少なくなったことを聞き、ホッとしています。コロナで面会が少なく、本人の顔を見れば大体様子がわかりましたが、最近は一向にわかりません。主人と私は7つ違い、私は心臓の弁の交換手術をしています。そろそろ私もその交換時期が来ています。あのような経験をするのであれば2回目はしたくありません。主人より先に、逝ってしまうと後に残る子供達に申し訳なく思っています。

○介護は大変である。

○現在入居中の介護付き有料老人ホームでは、経済的負担が大きく、おむつ代の費用の全額負担、共益費の値上げ他、厳しさ増大中。